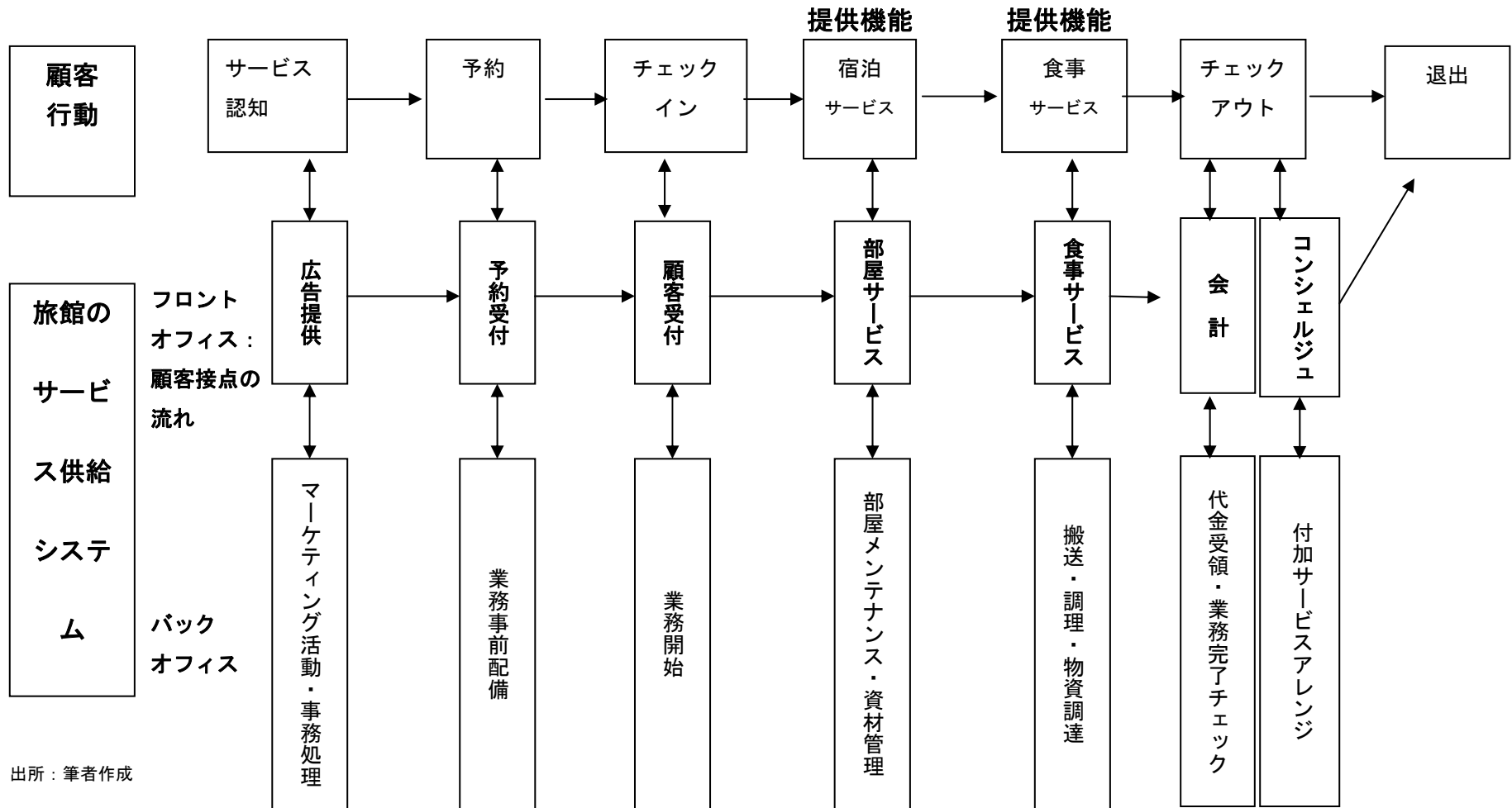


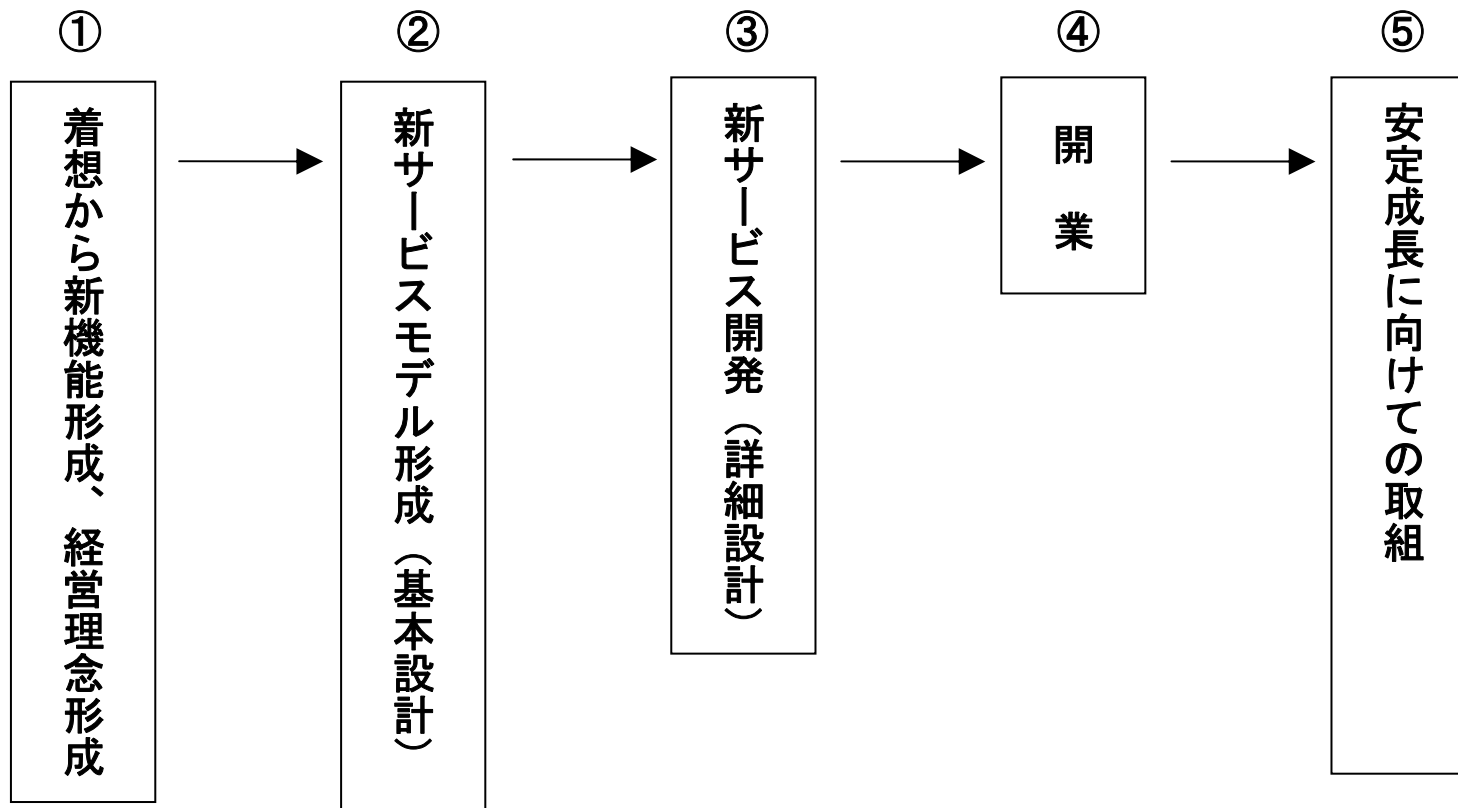
図表 1 「サービス供給システム」における「機能連鎖」のイメージ（ 旅館のケース ）



出所：筆者作成

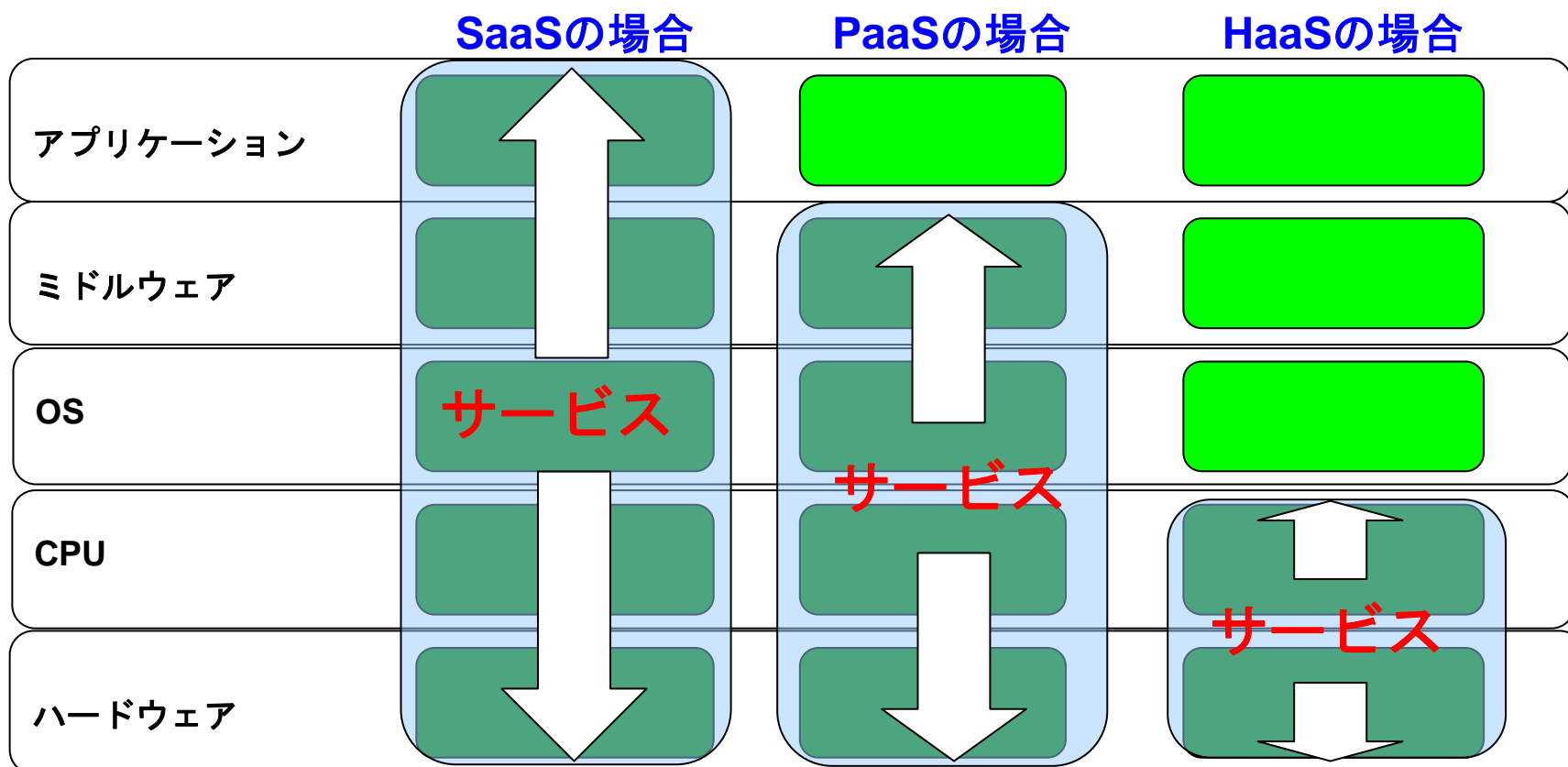
図表2 サービスモデル革新アプローチ

- ① 本アプローチによる事前対応は、中長期的な市場成功の要因
- ② 経営者がリーダーシップを持って、事前にサービスを以下の5つのレベルで鳥瞰的に構想、設計して事業性の高いものに練り上げる。これを直面する事業環境下で、柔軟に実行・進捗管理すること。
- ① サービス供給における優位性形成のあり方は、基本的には i サービス提供の仕組設計に依存するが、更に ii 開業の仕方、iii 従業員の活性化の程度も重要で、これらの統合的な管理が必要。

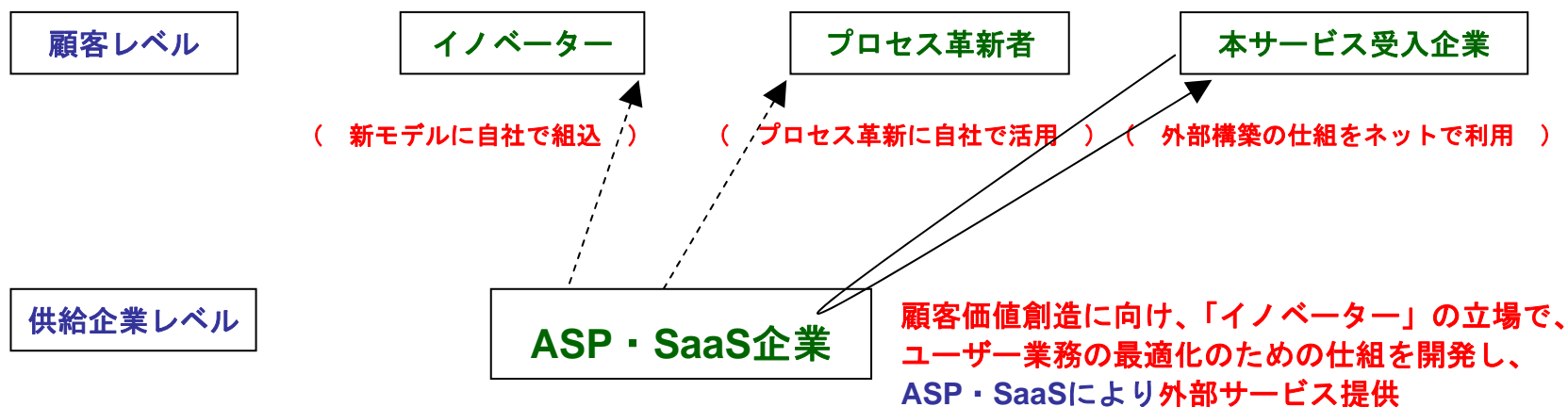


図表3 各クラウド・コンピューティング・サービスの垂直統合範囲

(出所：城田真琴 (2009「クラウドの衝撃」東洋経済新報社))



図表4 ASP・SaaS企業の市場成功に向けた要件のフレームワーク関係図



1. 顧客価値創造への
サービス内容・
設計レベル

(1) 業種別多機能

特定業界別の深い業務知識を獲得して、多機能で、最適な顧客の業務プロセスを提供

(2) 業種横断機能別

業種横断的で機能的な深い業務知識を獲得して、以下のサービス内容を提供。

- ① 企業規模（中小）に応じた、多機能で、最適な顧客の業務プロセスの提供
- ② 新業務プラットフォームの提供
- ③ 強く差別化した新機能によるソリューションの提供

2. サービス供給の仕組みレベル

(1) 供給のチェーン

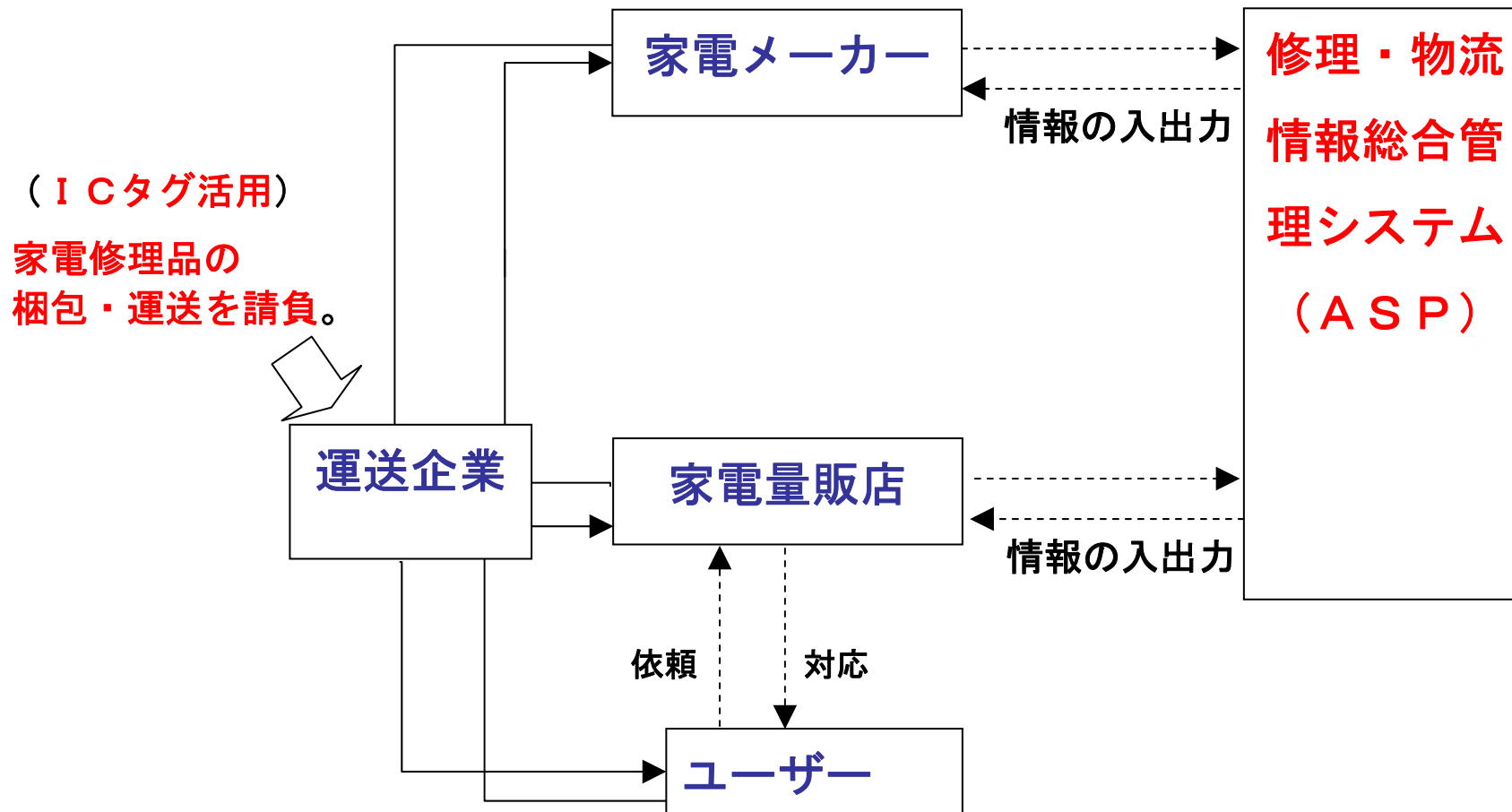
顧客までの供給のチェーンにおいて、強い供給チームを作るため、外部資源活用の
最適な企業選択・連携と関係企業間のWIN-WIN連携モデルの形成を行う。

(①サービス形成レベル ②マーケティングレベル)

(2) 安定成長への全社最適に向けた業務オペレーション

安定成長を目指して、顧客獲得、顧客満足、顧客拡大に向けたマーケティング、コンサルティング、
サービス品質確保、新製品開発、顧客満足と従業員満足、等について、全社最適に向けての取組みを行う。

図表 5 20-1 スターウェイ(株)の環境負荷低減物流革新システムのイメージ図

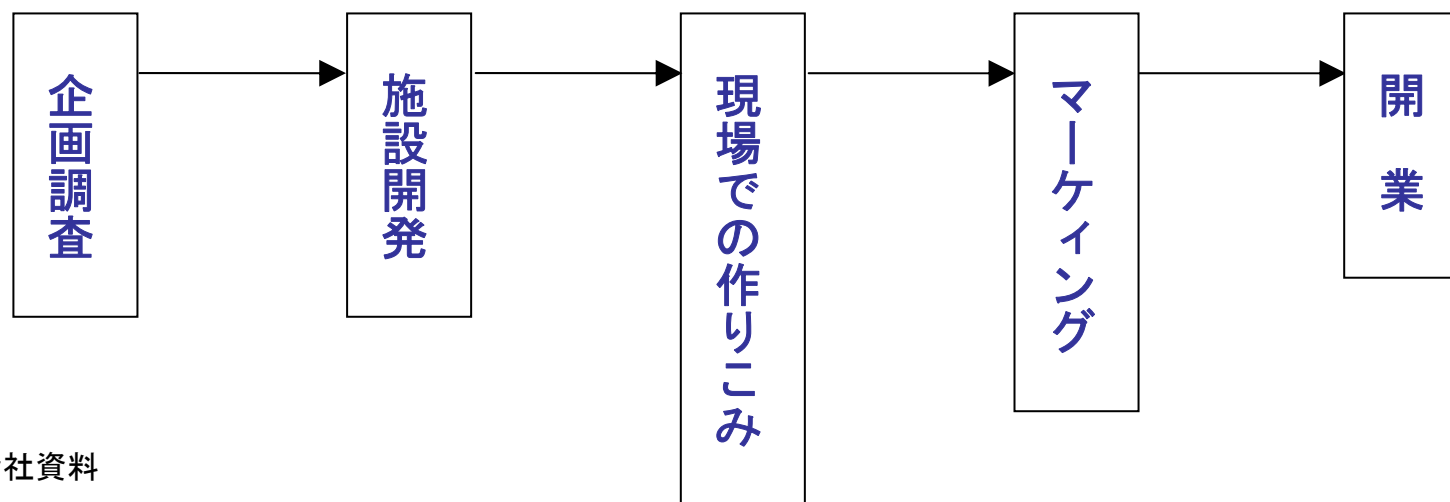


資料：会社資料

図表 6 20-2 (株)メディヴァの新型小型病院開業までのプロセス

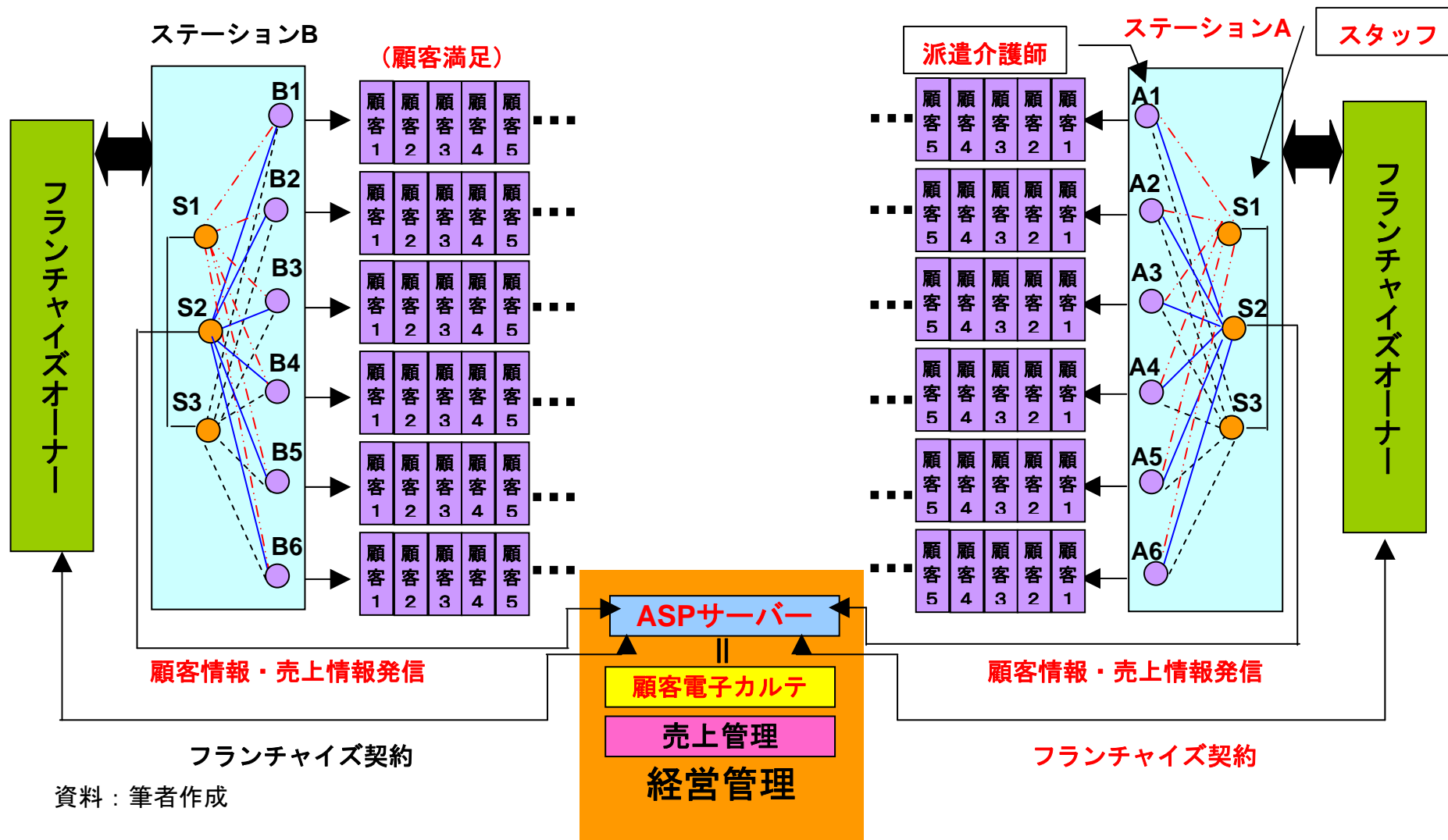
- (1) 対象の開業希望医師と以下の4フェーズでのコンサル業務を通じて、市場で成功する開業を支援する。
- (2) ASPサービスである「メディカルSNS」により、インターネット上で構築するコミュニティ空間として、実名と参加者同士の紹介承認によるネットワークサービスを提供。

第1フェーズ 第2フェーズ 第3フェーズ 第4フェーズ



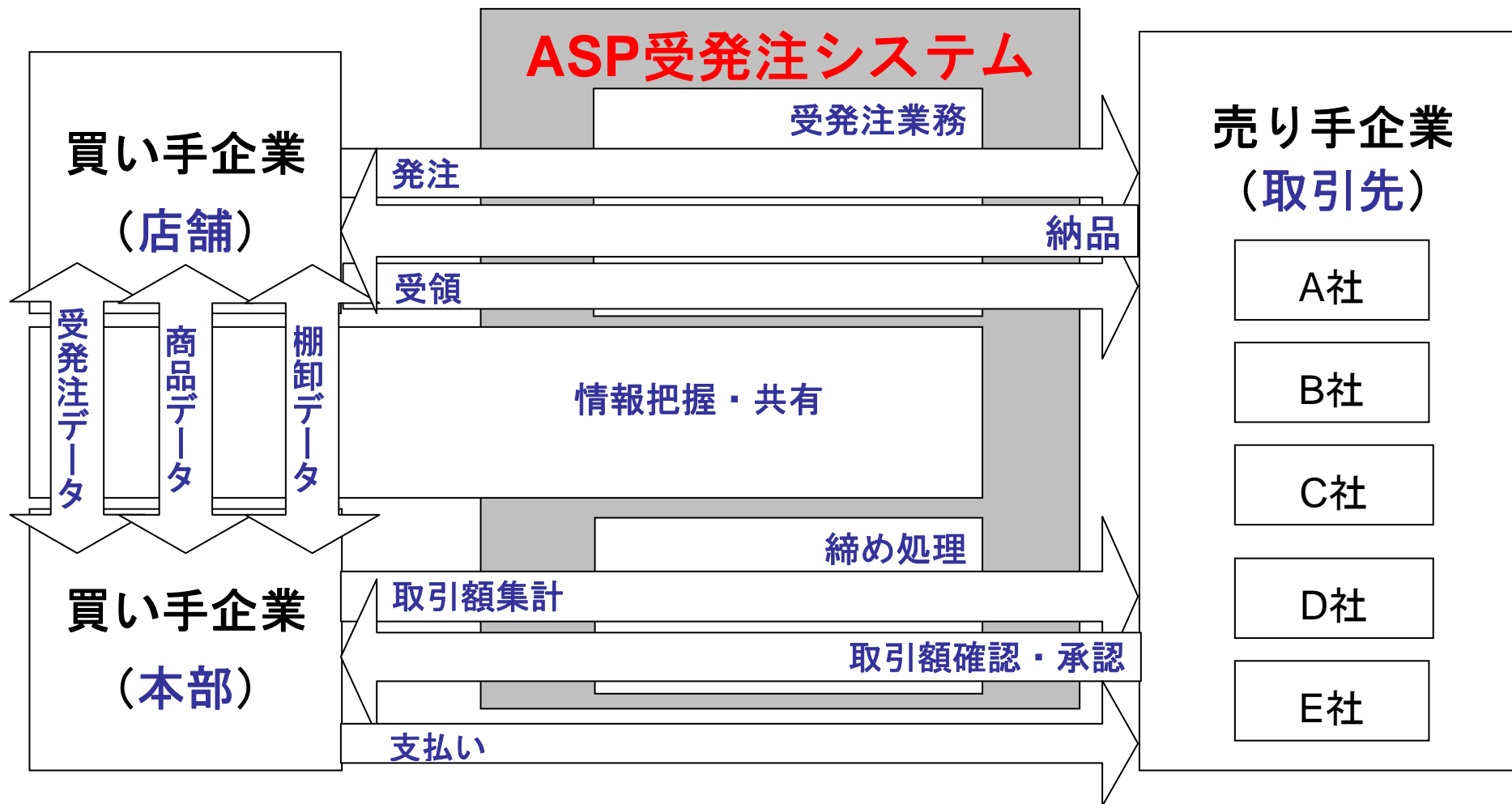
資料：会社資料

図表 7 20-3 やさしい手(株)のフランチャイズイメージ



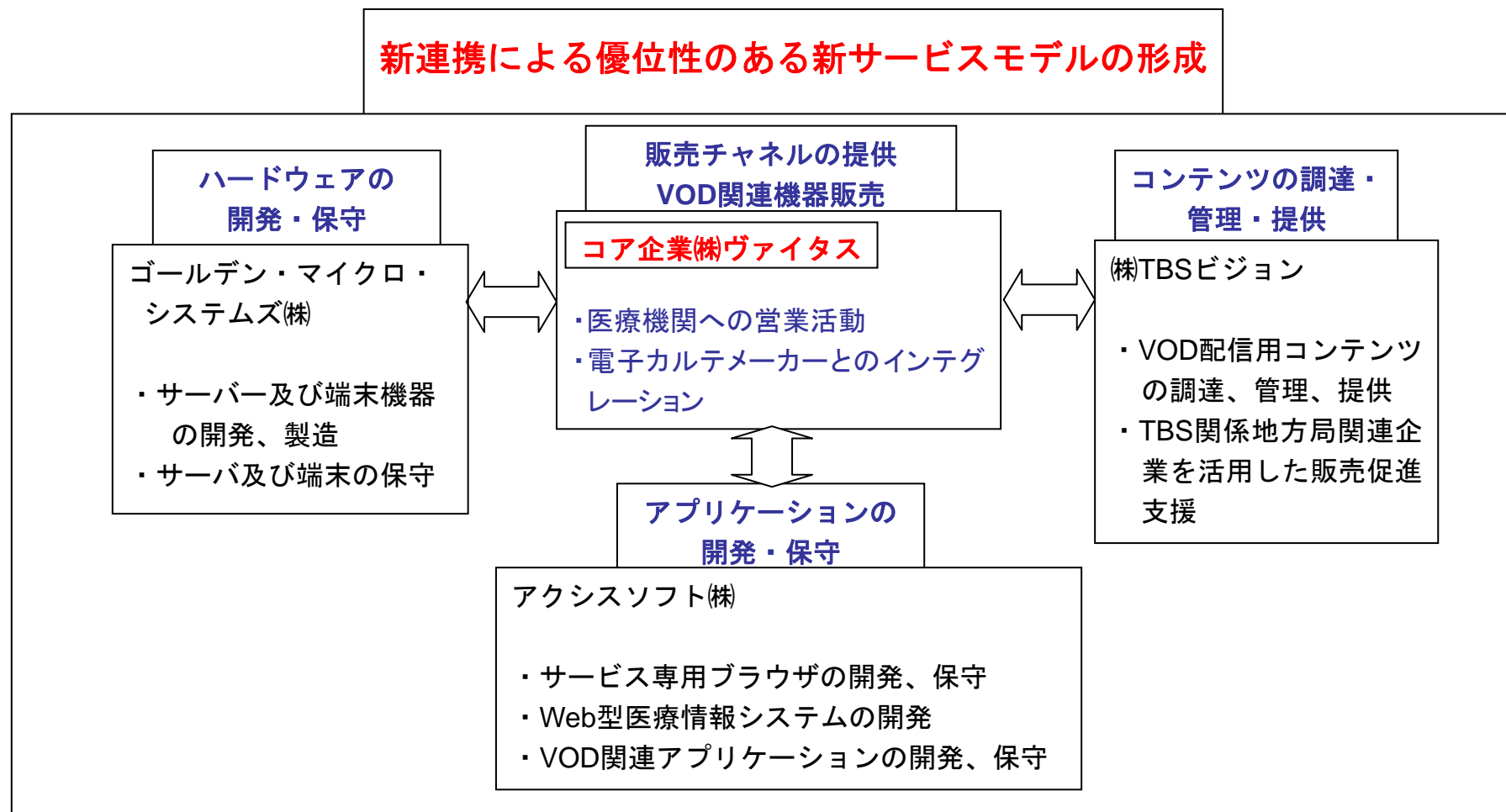
資料：筆者作成

図表 8 20-4 (株)インフォーマートの ASP 受発注システム運用イメージ



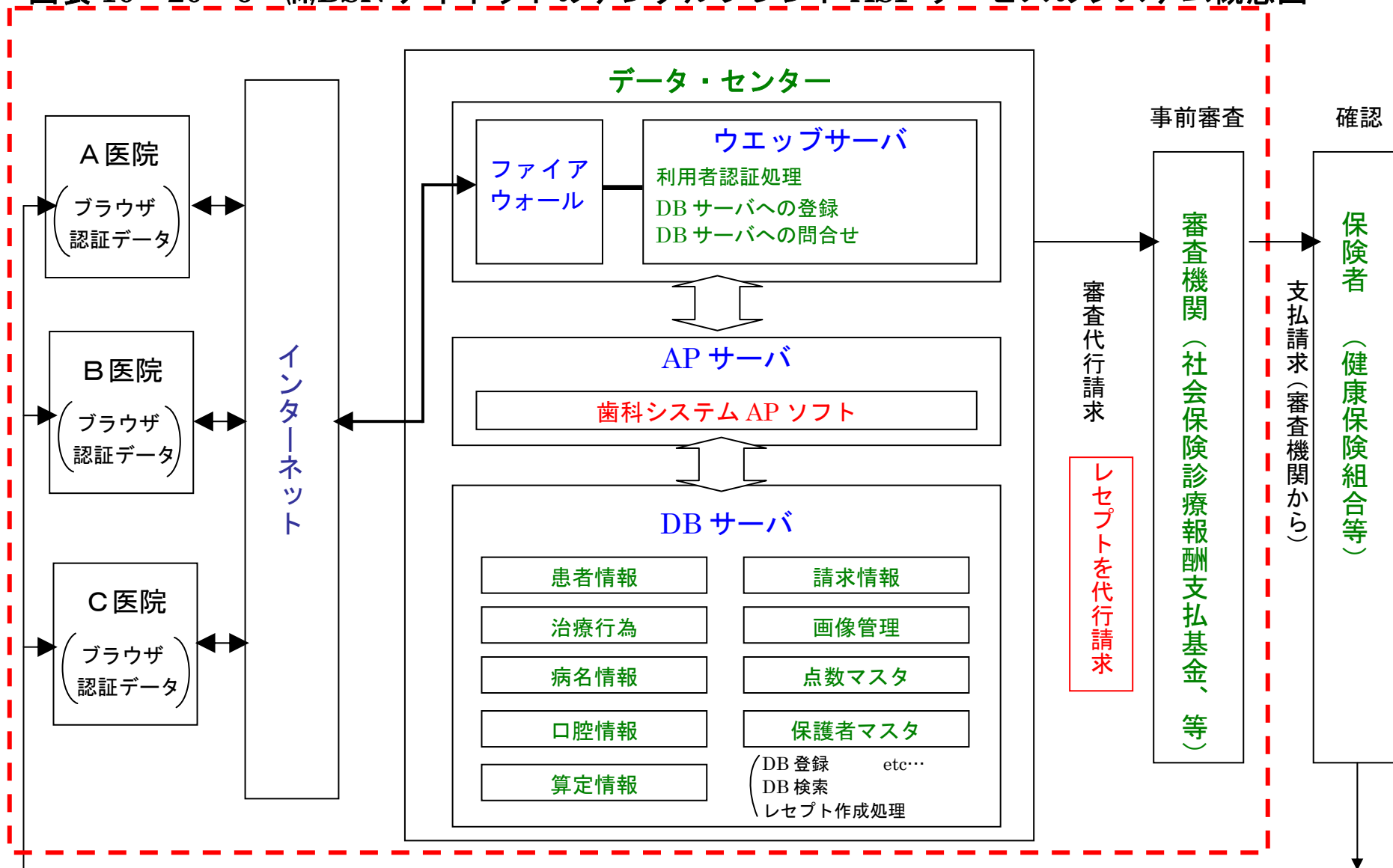
資料：会社資料

図表 9 20-5 (株)ヴァイタスの新サービスモデルイメージ



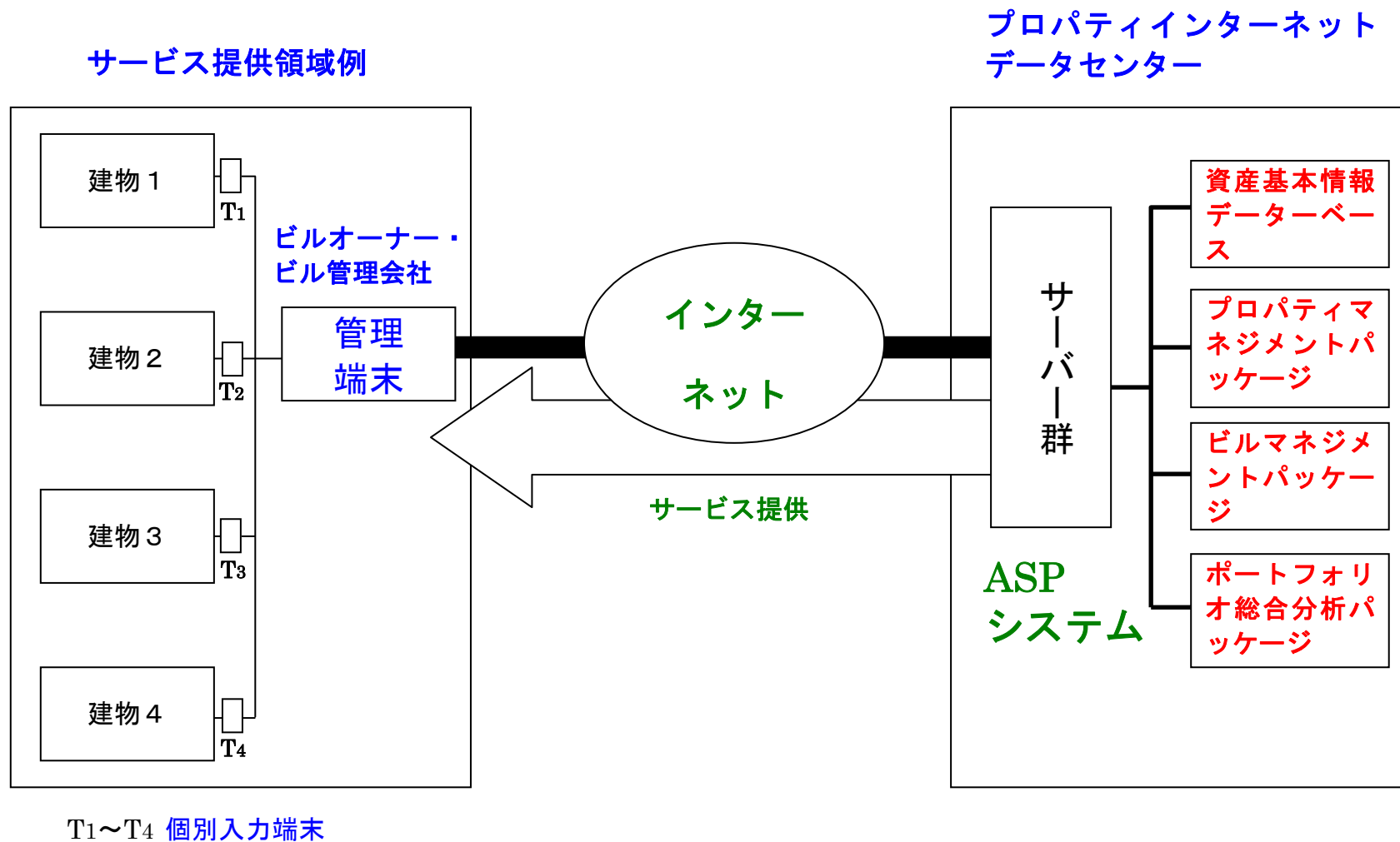
資料：筆者作成

図表 10 20-6 (株)BSN アイネットのデンタルフレンド ASP サービスのシステム概念図

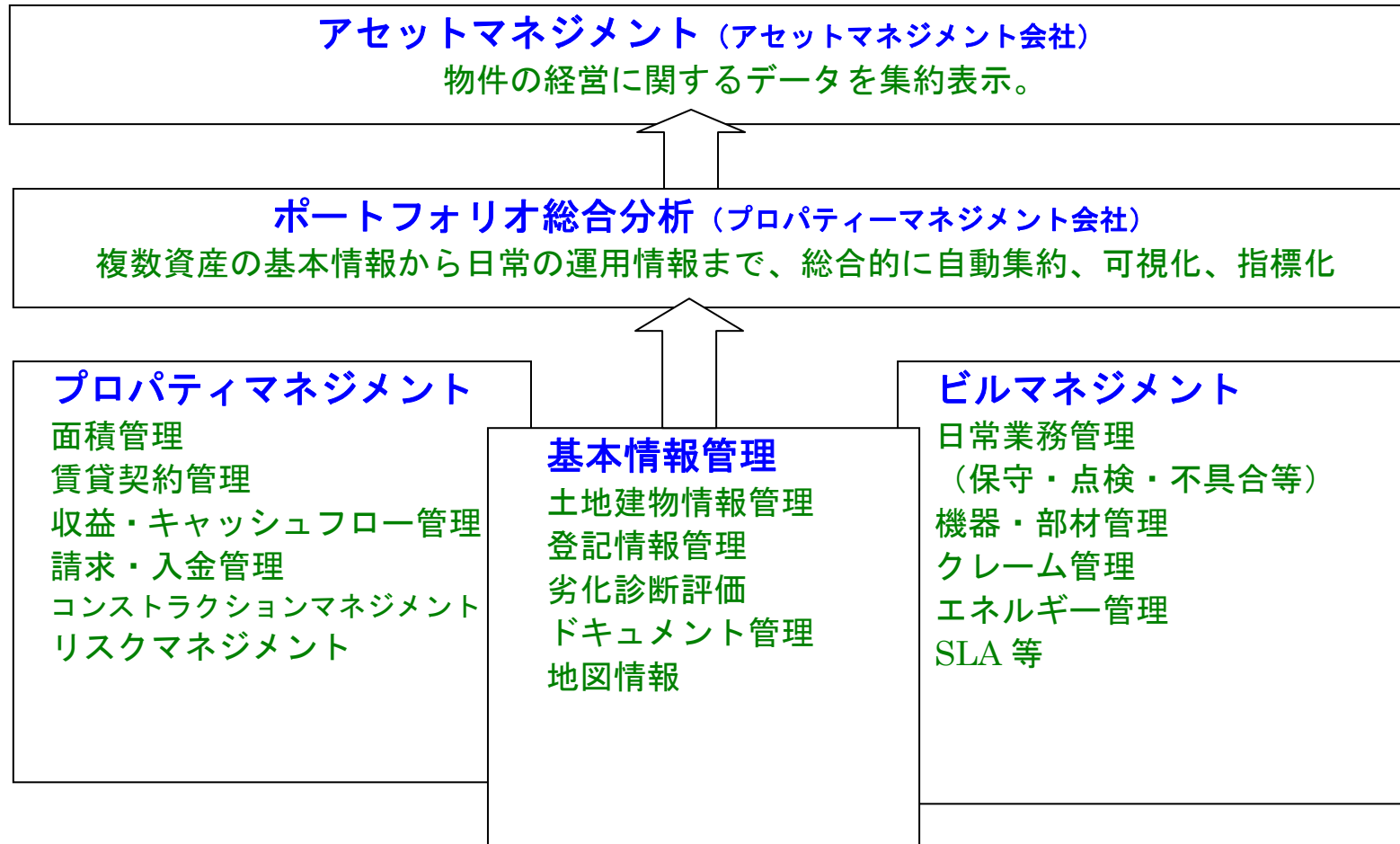


本サービスは点線枠内。この代納サービスは審査機関への審査代行請求まで。

図表 11 20-7 プロパティデータバンク(株)のサービスモデル概念図

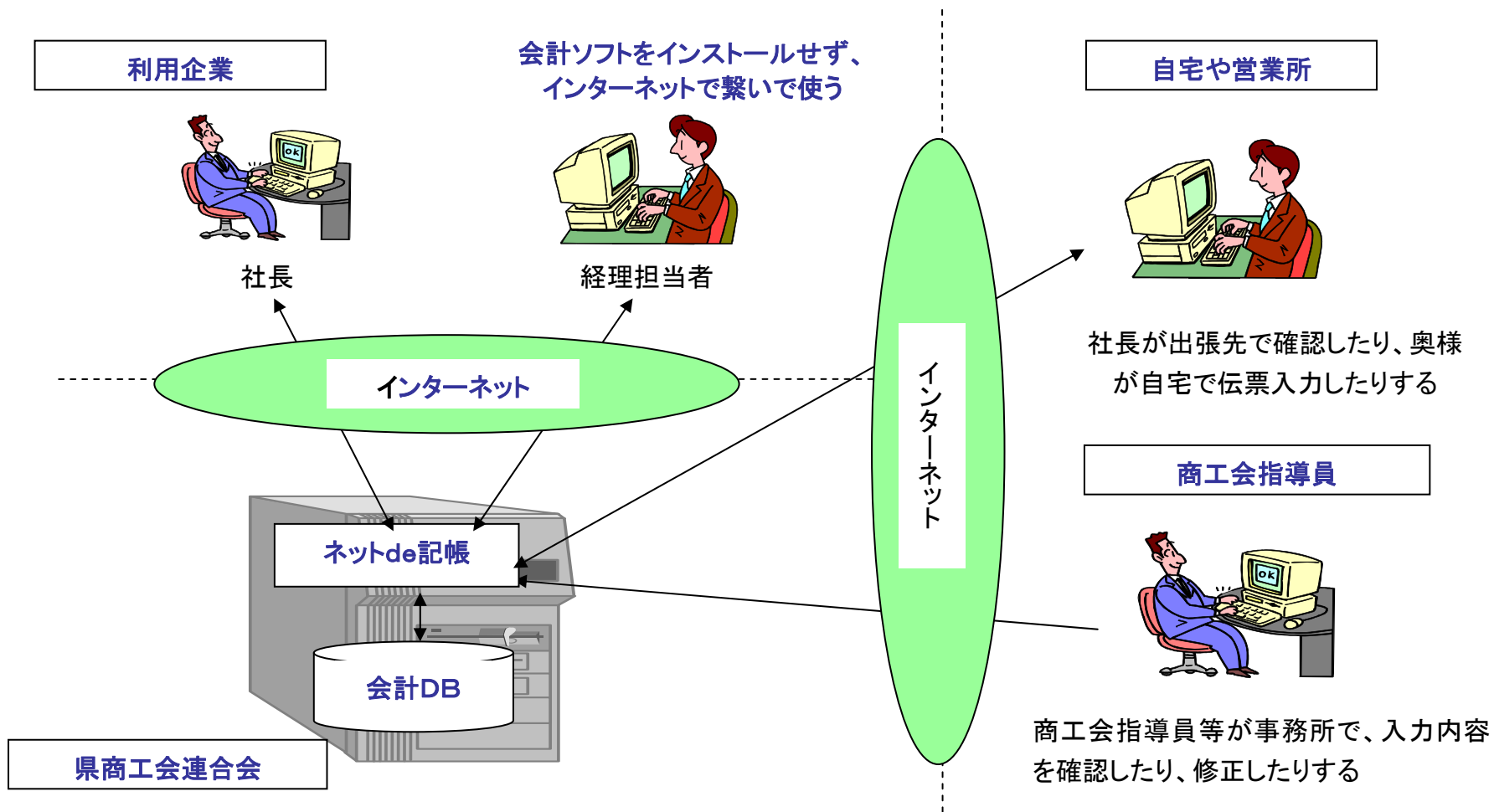


プロパティデータバンクサービスの標準提供機能イメージ



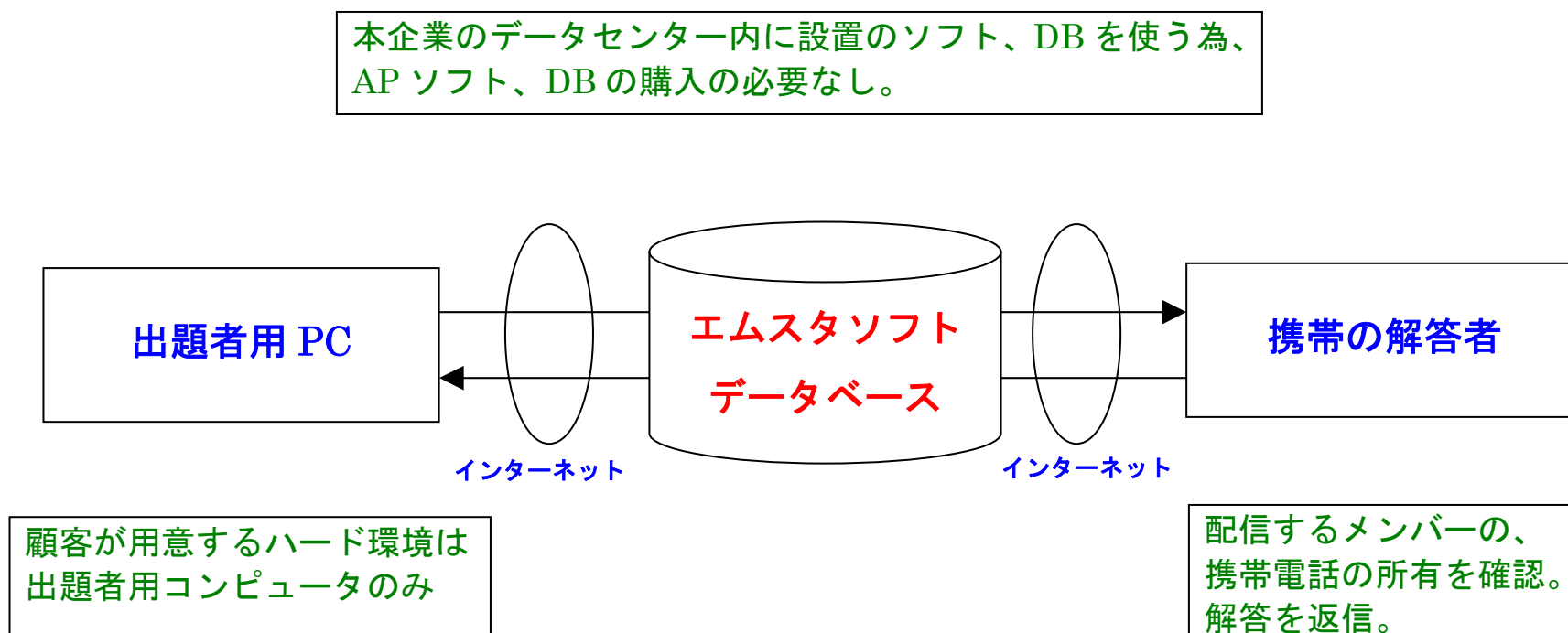
資料：会社資料

図表 12 20-8 ビジネスオンライン(株)「ネット de 記帳」による会計業務処理のイメージ



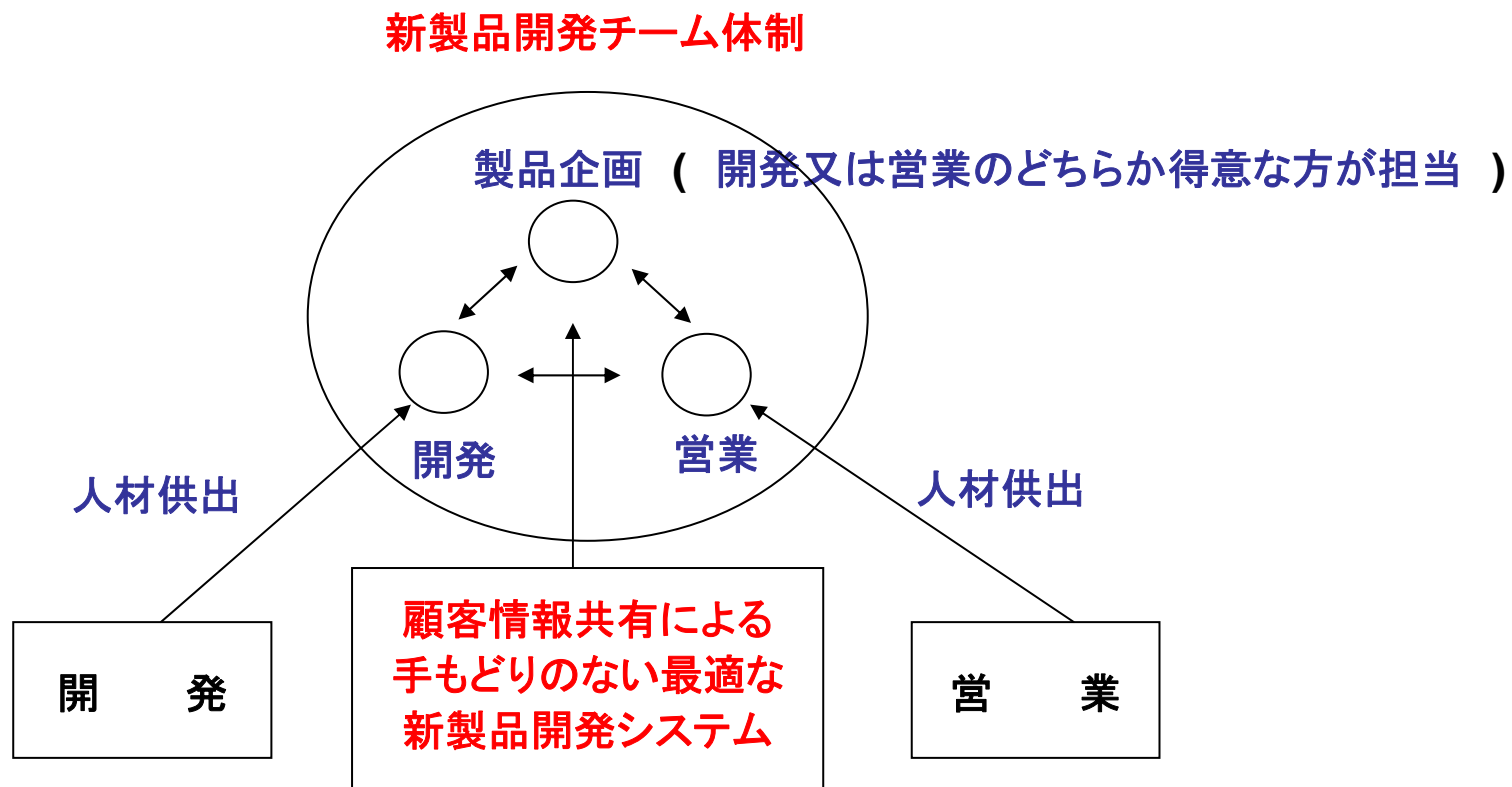
Business On Line Inc.

図表 13 20-9 (株)テラのモバイルラーニング構築 ASP サービス (エムスタ) 概念図



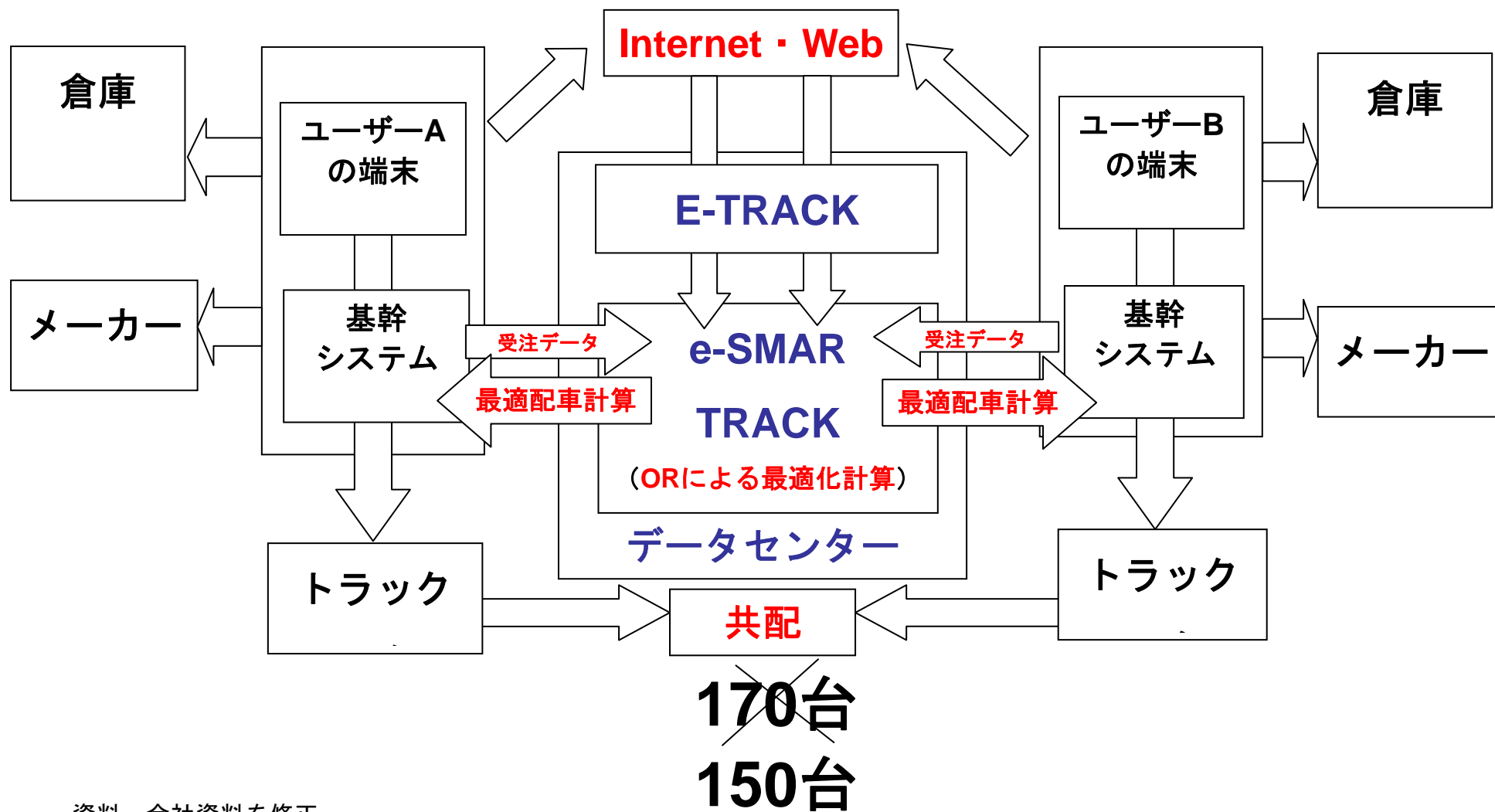
資料：会社資料

図表 14 20-10 (株)ドリコムの新製品開発チームのイメージ



資料：筆者作成

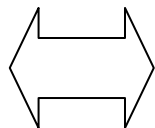
図表 15 20-11 イー・トラック(株)のサービスモデルイメージ



資料：会社資料を修正

図表 16 21-1 三菱商事(株) 建設サイトシリーズの顧客価値創造のイメージ

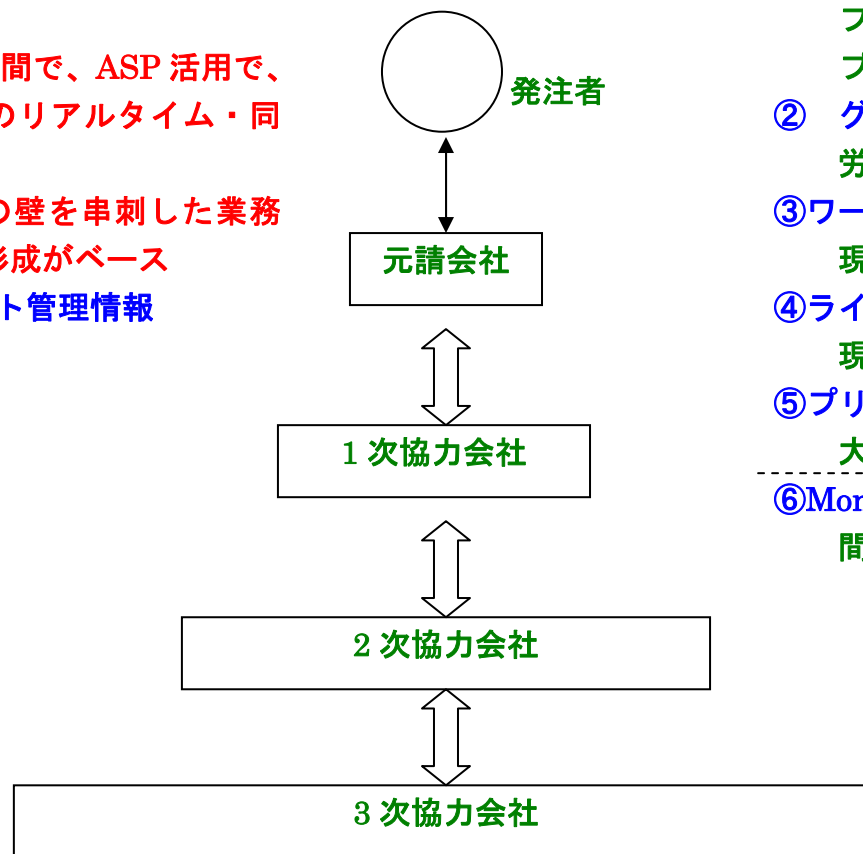
(建設プロジェクト参加の企業グループ間での業務処理の全体最適化)



(1) サプライチェーン間で、ASP 活用で、
以下の情報の連鎖のリアルタイム・同
期・並列処理

(2) 外部構築の組織の壁を串刺した業務
連携に向けた仕組形成がベース

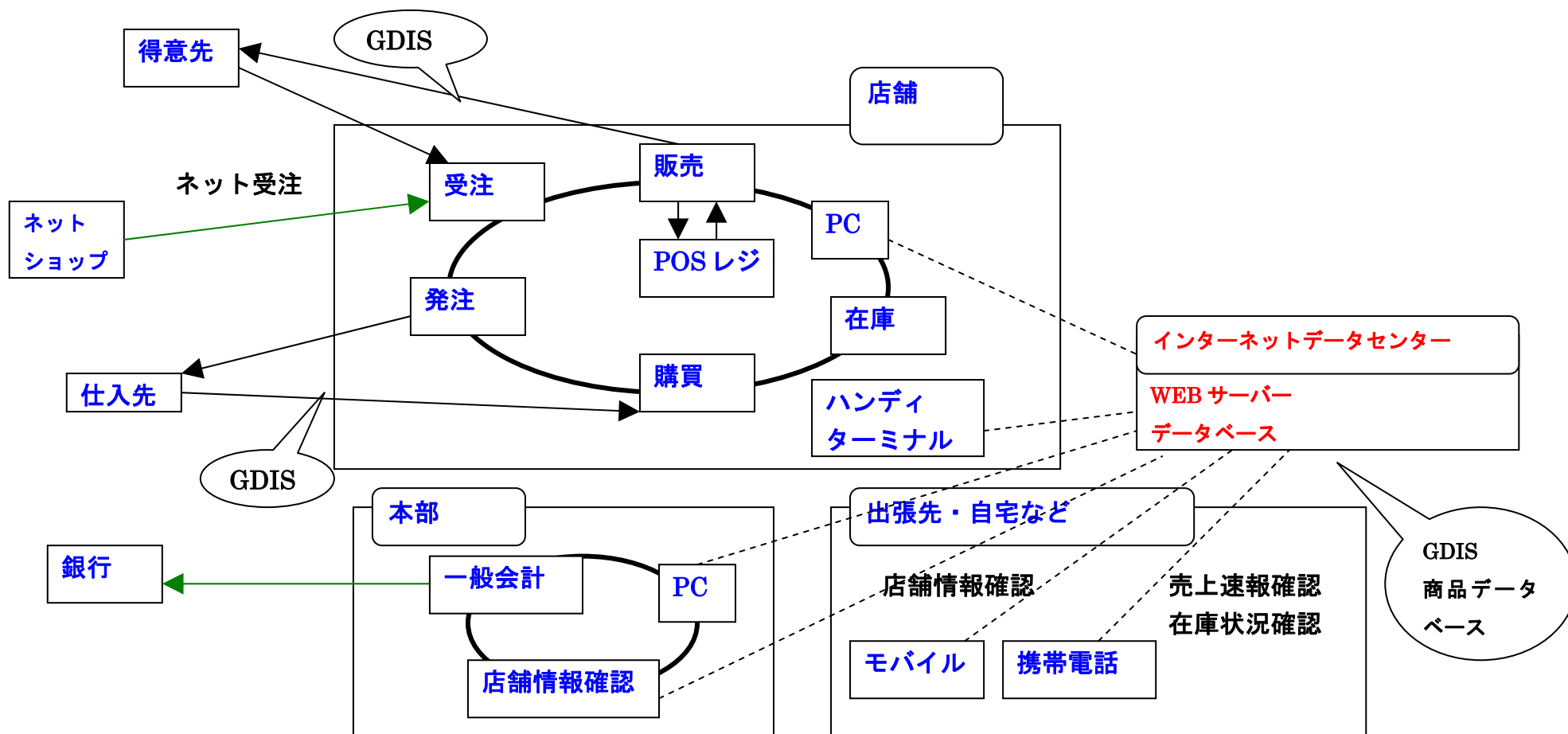
- ① 設計・プロジェクト管理情報
- ② 書類情報
- ③ 作業調整情報
- ④ 映像情報
- ⑤ 印刷データ



- ① 建設サイト
ファイル管理・共有機能 (図面、写真、工程表、等)
プロジェクト管理機能
- ② グリーンサイト
労務安全衛生関連書類作成機能
- ③ ワークサイト
現場作業間調整、車両・揚げ荷調整機能
- ④ ライブサイト
現場での WEB カメラによる映像情報処理機能
- ⑤ プリントサイト
大判図面のネット印刷機能
- ⑥ MonotaRO
間接品のネット通販機能

資料：筆者作成

図表 17 21-2 「ちゃっかりさけ兵衛」と「ちゃっかりストア」のシステムイメージ（共通）

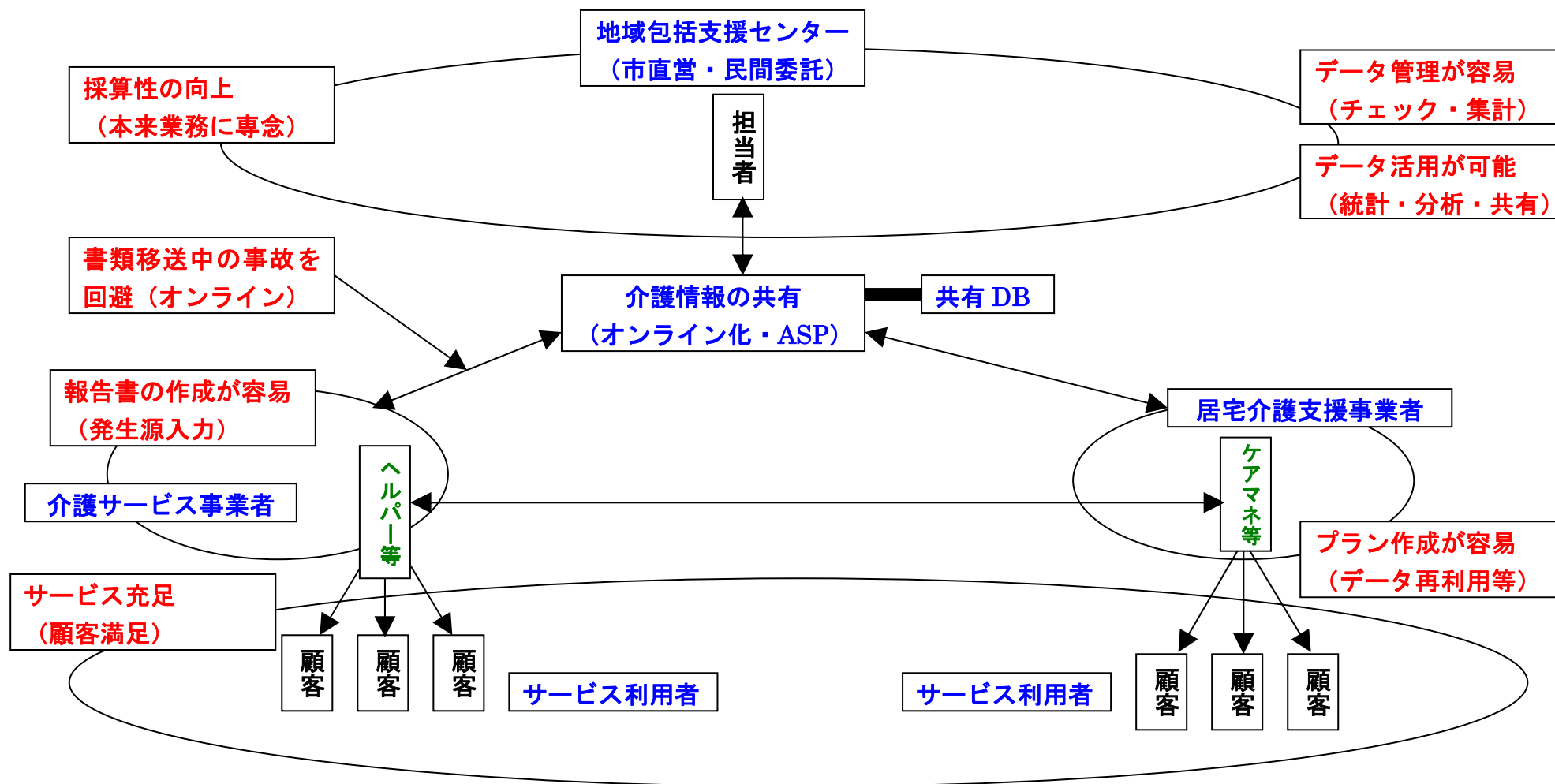


- ① 販売・購買・在庫の管理、及び会計までトータルにお客様の業務をサポート
- ② GDIS で卸への発注、卸からの仕入データなどを EDI 連動することにより、発注・仕入業務を効率化。
- ③ GDIS からユーザー様に流通商品マスタの提供が可能。

図表 18 21-3 地域介護支援での ASP サービス利用の効果イメージ

(ケア情報共有システム及び在宅ケア管理システム)

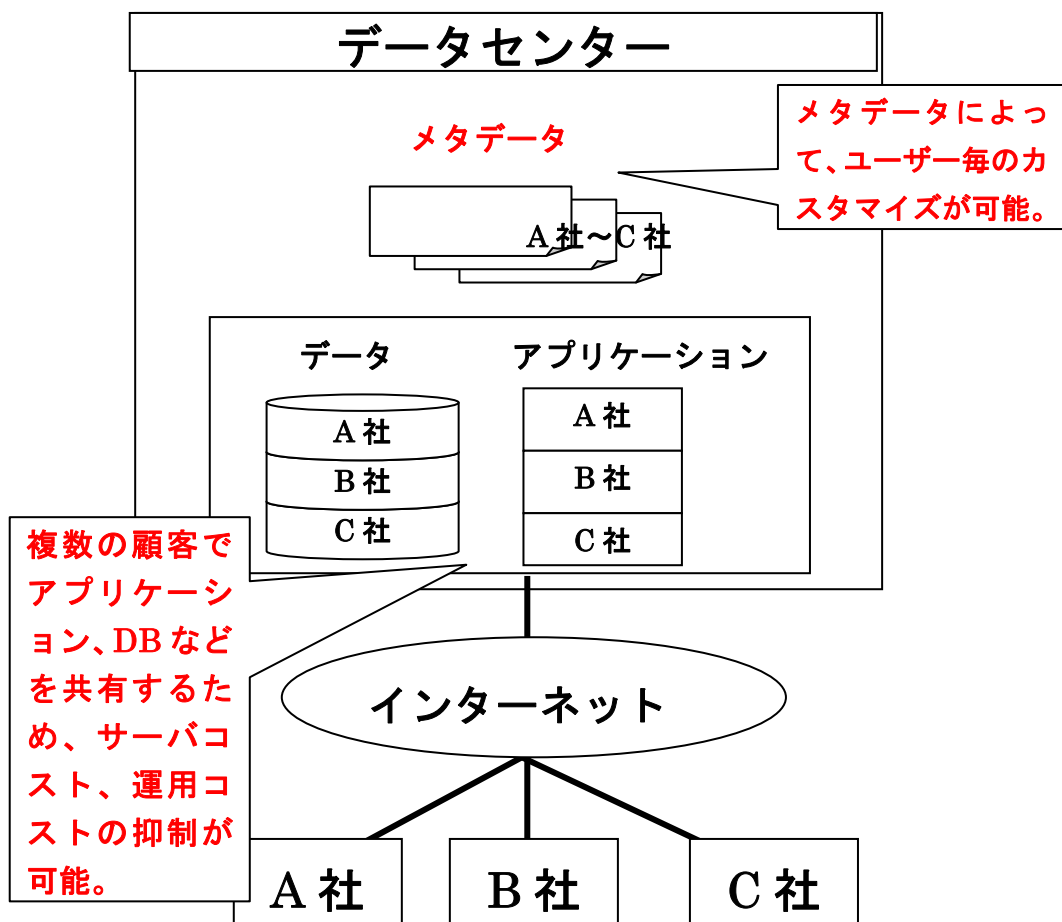
資料：会社資料



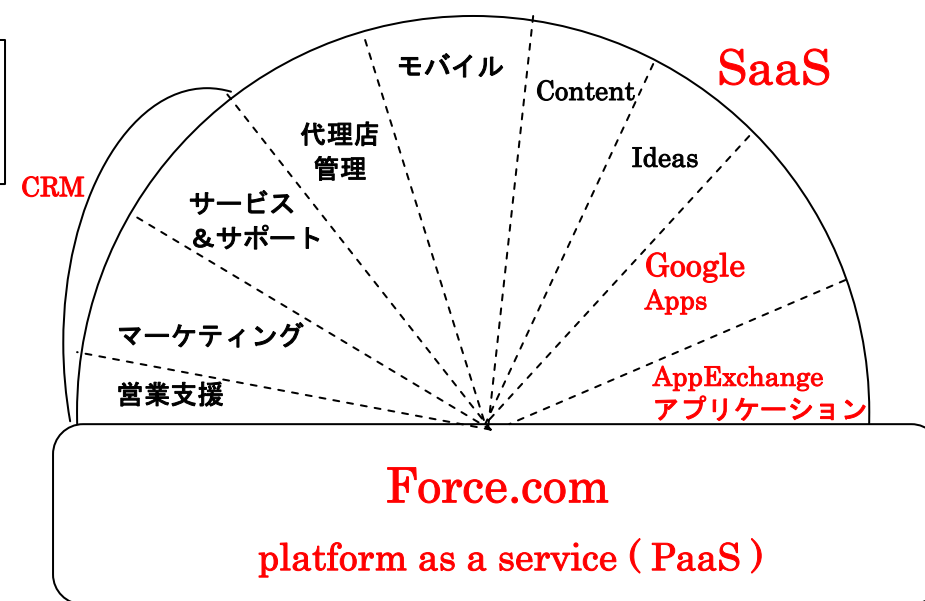
図表 19 21-4 セールスフォースの主要技術革新要素のイメージ図

(1) マルチテナント方式のイメージ

(2) Salesforce プラットフォーム技術のイメージ



出所：会社資料

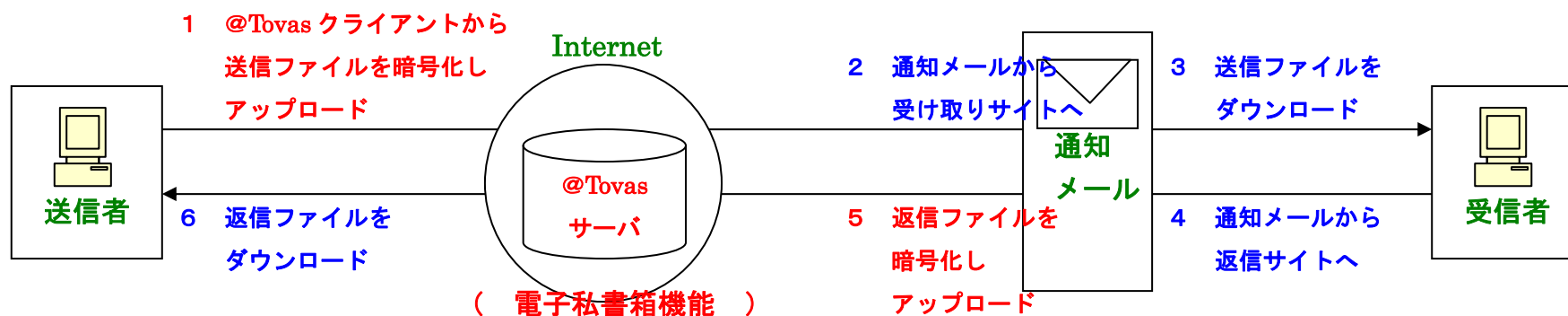


- ① マルチテナント・アーキテクチャの SaaS アプリケーションを開発するための各種インフラが提供されている。
- ② 開発者はユーザープロファイル、データベース・テーブル、API、ドキュメント管理などの機能を利用して、短時間で SaaS アプリケーションの開発、カスタマイズや、他システムとの統合を行うことができる。

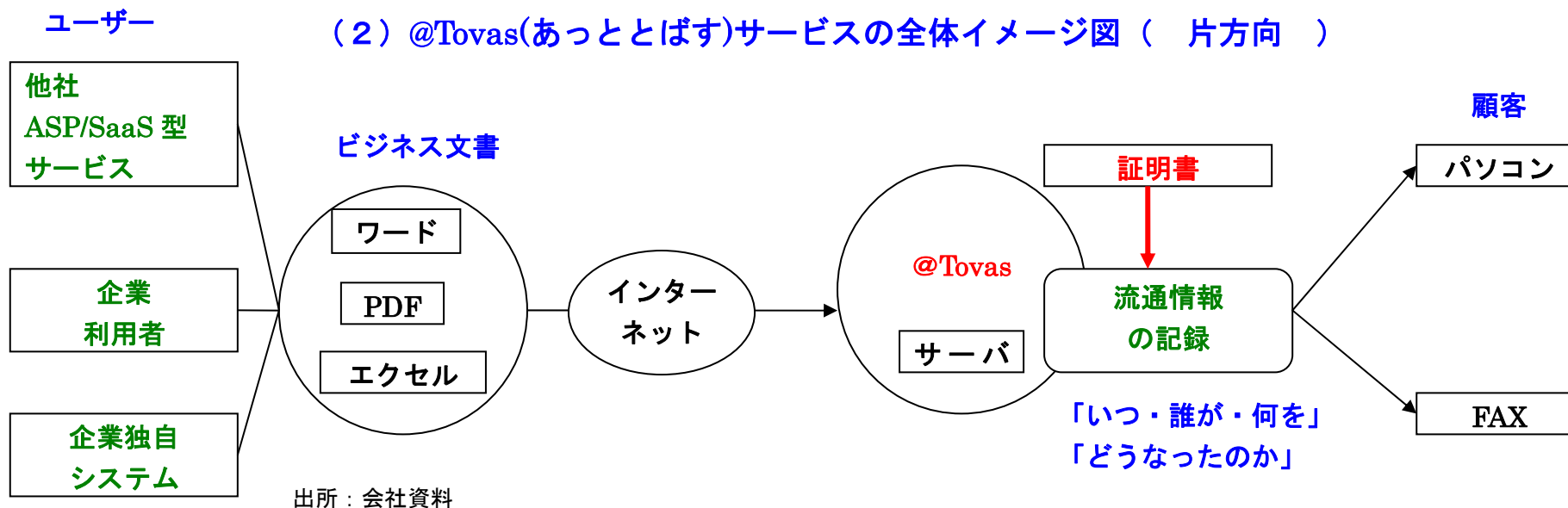
図表 20 21-5 コクヨ S&T(株)@Tovas(あつととばす)サービスのイメージ図

(1) @Tovas ファイル往復便の仕組み (基本イメージ)

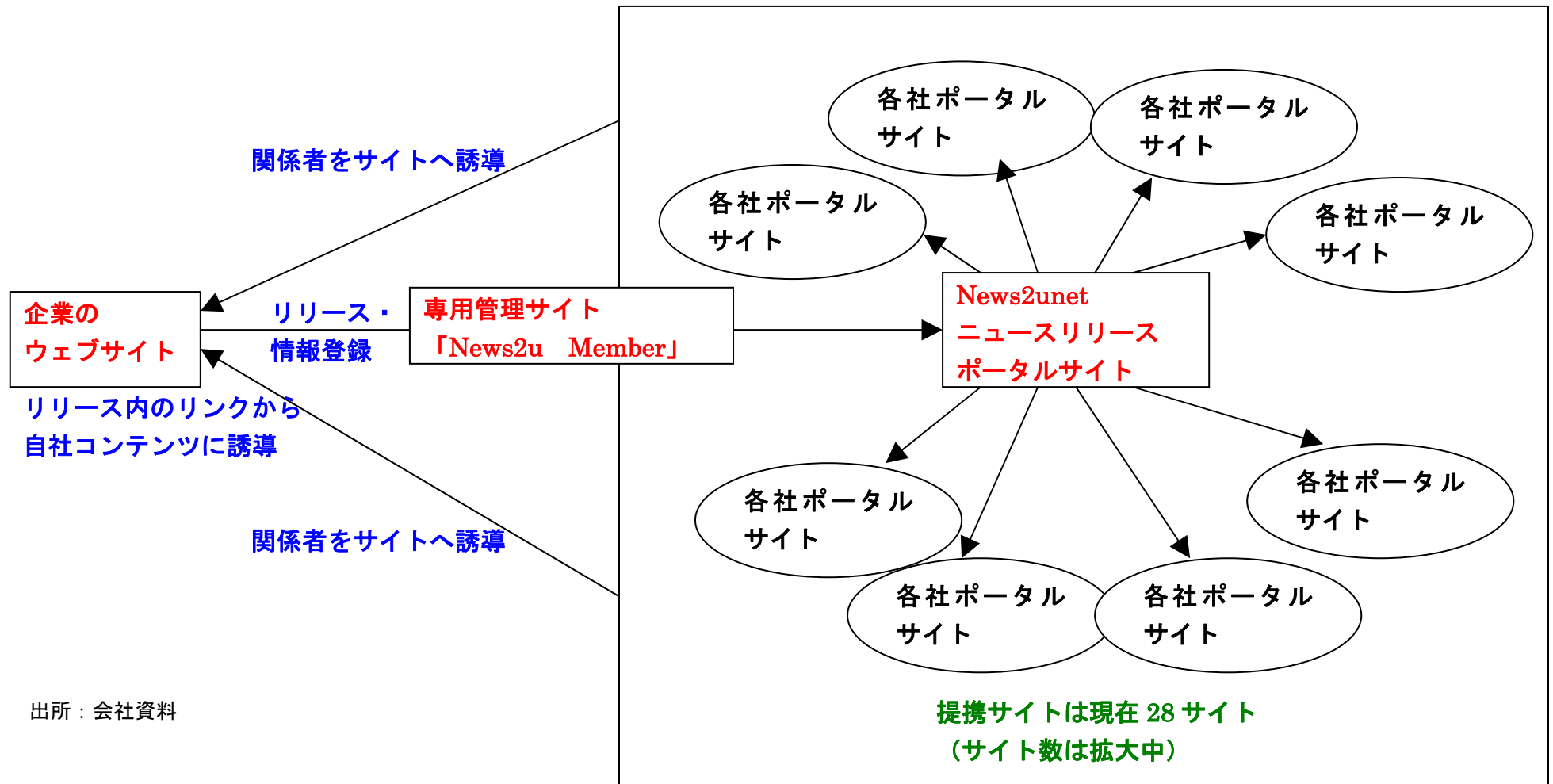
(電子メールでは実現できない企業間の安全な双方向の電子文書流通プラットフォームサービス)



(2) @Tovas(あつととばす)サービスの全体イメージ図 (片方向)



図表 21- (1) 21-6 (1) News2u リリースサービスのイメージ図

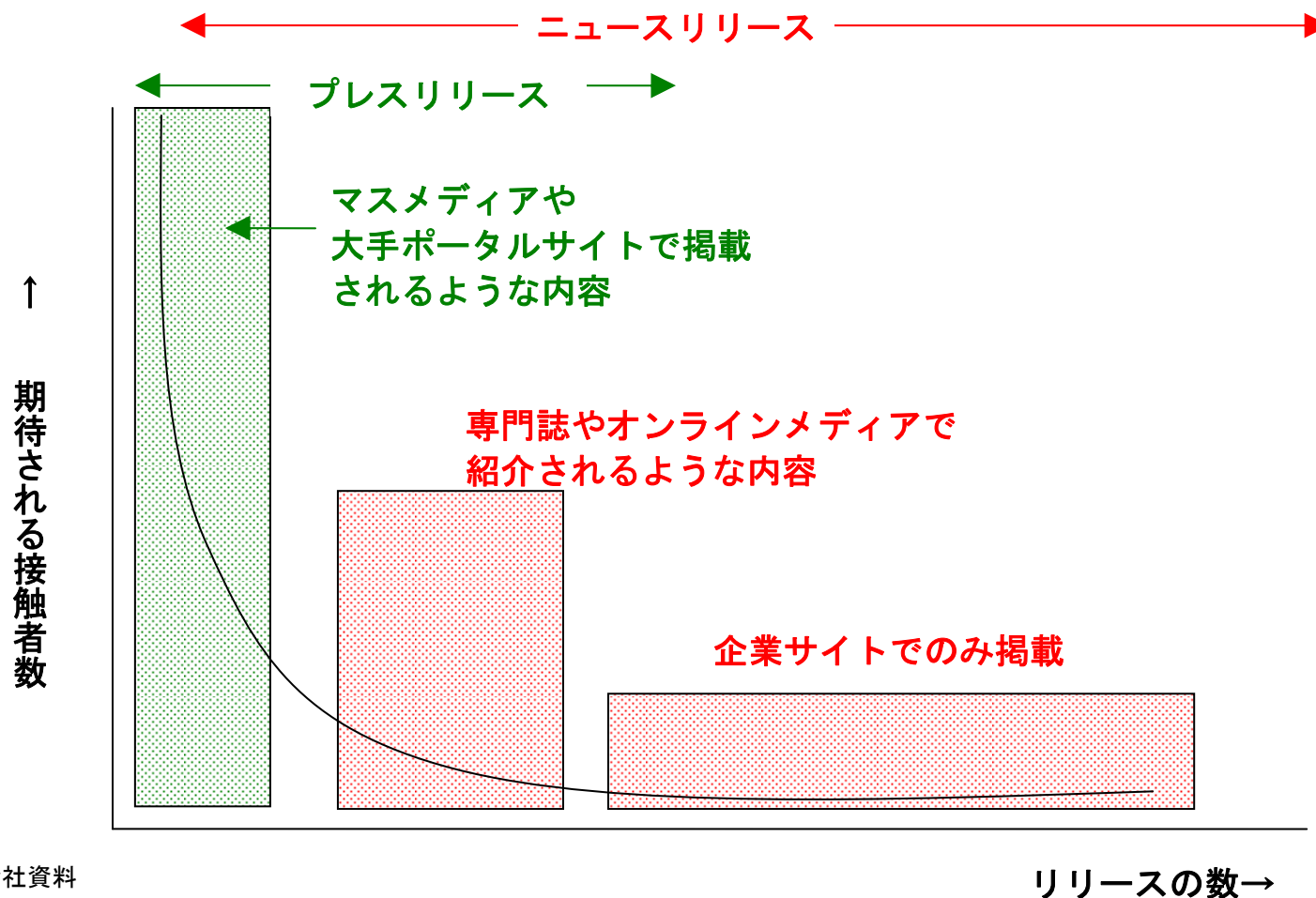


出所：会社資料

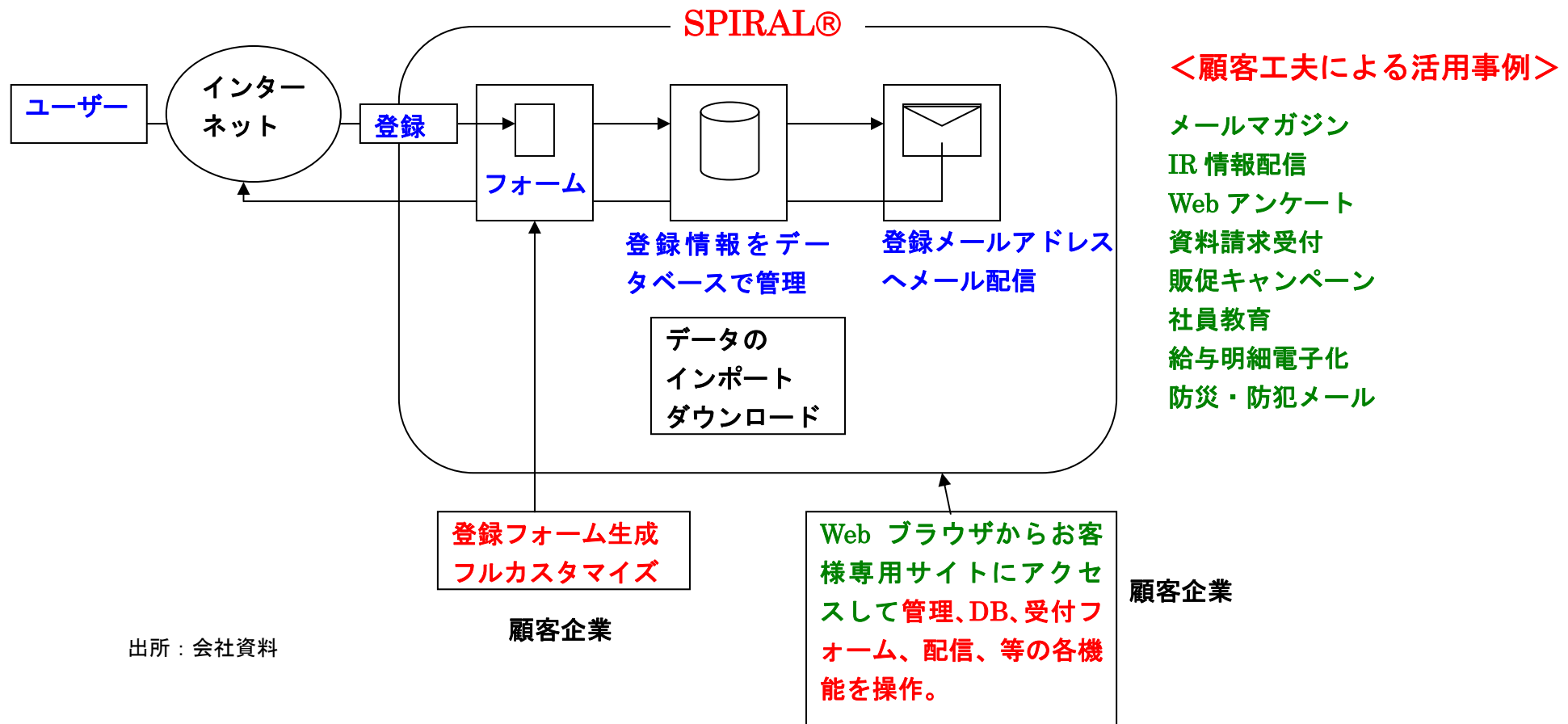
図表 21- (2)

21- 6 (2) News2u サービスの顧客価値創造の領域

News2u リリースは、従来は企業サイトでのみの公開にとどまっていた企業の小さな情報（ニュース）を広く流通する機会を創出。



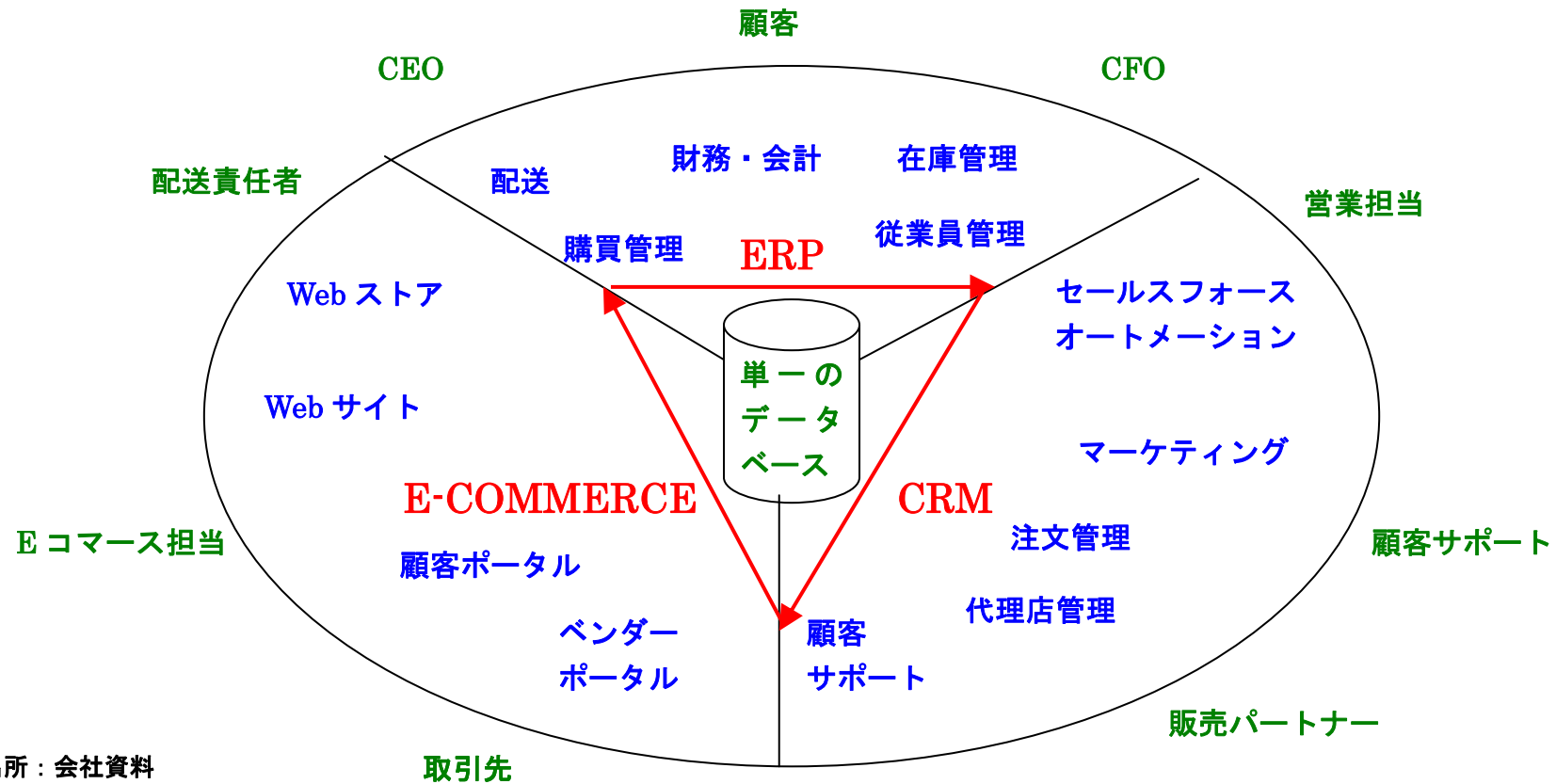
図表 22 21-7 スパイラル®のサービス機能イメージ図



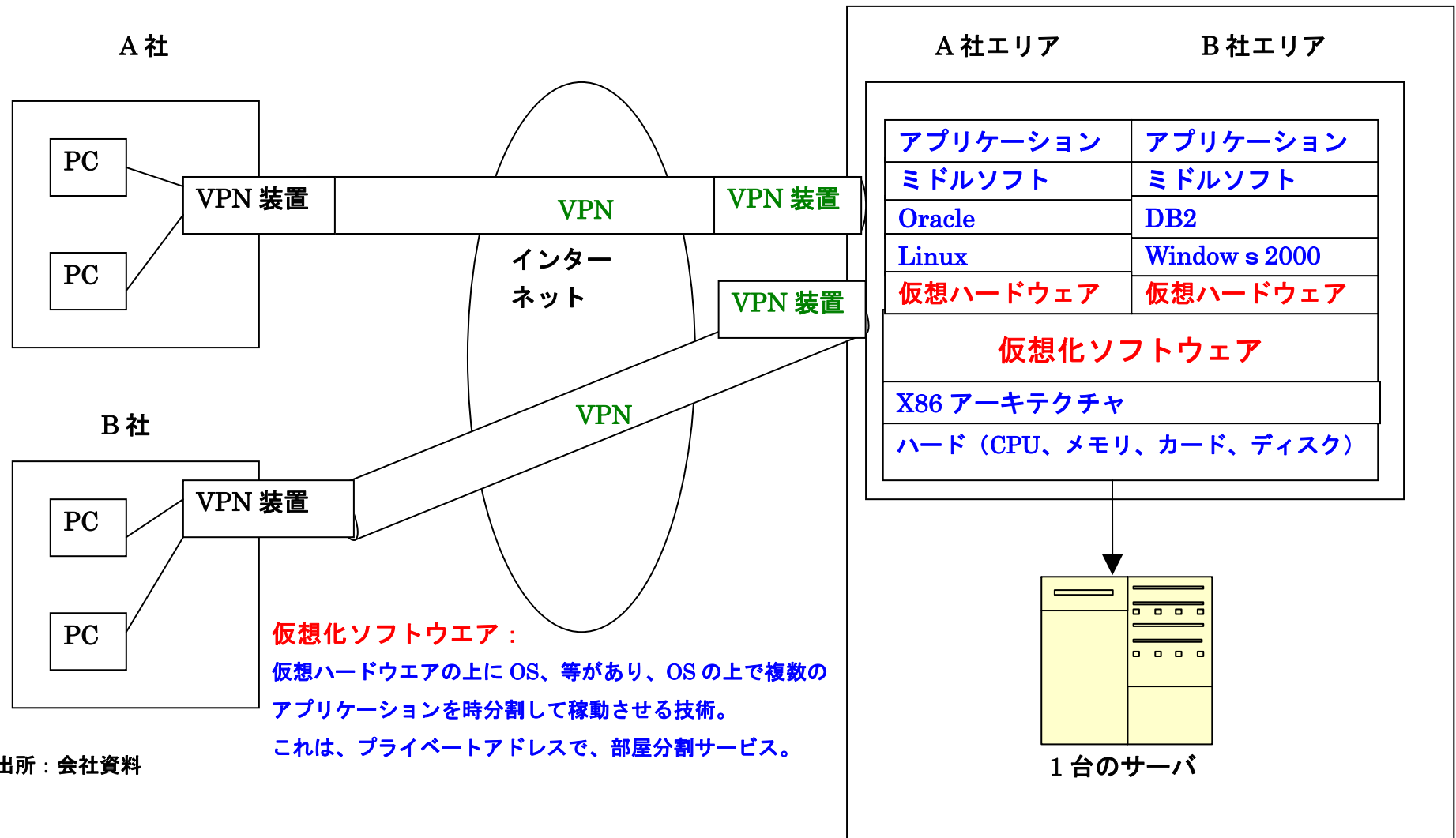
出所：会社資料

図表 23 21-8 ネットサイトの提供サービス機能のイメージ図

- (1) SaaS サービス上で、外部に、単一データベース上に統合された CRM・ERP・EC 機能を構築し、これによる業務フローの自動化・組織の壁の串刺化の仕組みを提供。
- (2) 顧客は、これを利用することにより、複数業務のリアルタイム・同期・並列処理を実現。

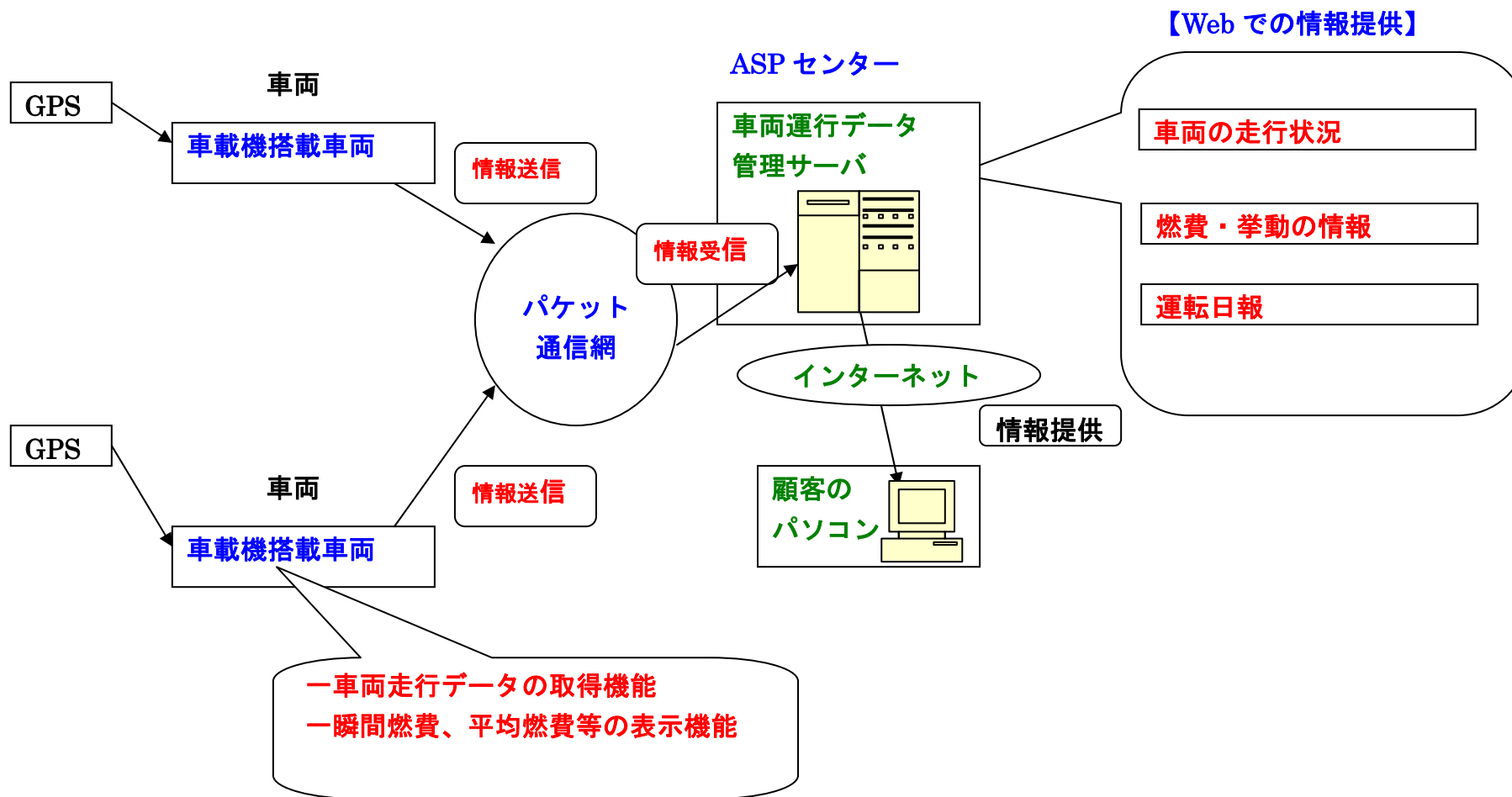


図表 24 21-9 Secure Online サービスのイメージ図



出所：会社資料

図表 25 21-10 NEC ソフト(株)ドライブマネージャー・サービスのイメージ図



出所：会社資料